

1

09-223175

(43) Date of publication of application : 26.08.1997

G06F 17/60

H04L 12/58

H04L 12/58

(71)Applicant : HITACHI LTD

(72)Inventor : MUNAKATA TSUTOMU
NAGASAWA KIYOSHI

(54) METHOD FOR SUPPORTING SELLING OPERATION

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To send the commodity information of a business commodity to be dealt with by a person intending to newly start business action to a person in charge of specific customers and an already determined person in charge of general customers.

SOLUTION: When a retrieval key such as a commodity code and a business sort code required for retrieving a

code and a business sort code required for relieving a purchase object customer is inputted, a customer data

base 104 and a visiting schedule master 105 are retrieved by the retrieved by the retrieval key, a

retrieved result is detected and displayed, and when a specific customer with a seller in charge exists in the

retrieved result or when a general customer whose seller in charge has been registered exists and the visiting

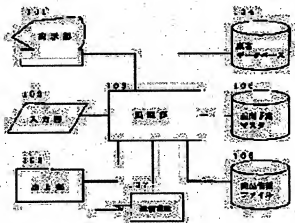
schedule date of the seller in charge of the general customer and the visiting schedule date of a seller.

customer and the visiting schedule data of a seller intending to newly start business action are doubled in a

fixed period, commodity information such as a commodity name and price corresponding to the

commodity code of a business commodity to be dealt with by the seller intending to start new business action and a reason for recommendation is read out from a commodity information file

106 and an electronic mail is sent to the seller in charge of the specific customer or the seller in charge of general customers.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 10.11.1999

[Date of sending the examiner's decision of rejection] 18.12.2001

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision
of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

(51) Int.Cl. ⁴	識別記号	庁内整理番号	F I	技術表示箇所
G 0 6 F 17/60			G 0 6 F 15/21	Z
H 0 4 L 12/54		9466-5K	H 0 4 L 11/20	1 0 1 B
12/58				

審査請求 未請求 請求項の数 4 F D (全 10 頁)

(21) 出願番号	特願平8-53887	(71) 出願人	000005108 株式会社日立製作所 東京都千代田区神田駿河台四丁目6番地
(22) 出願日	平成8年(1996)2月16日	(72) 発明者	宗像 勉 神奈川県横浜市中区加賀原2-2 株式会社日立製作所ビジネスシステム開発センタ内
		(72) 発明者	長澤 潔 神奈川県横浜市中区加賀原2-2 株式会社日立製作所ビジネスシステム開発センタ内
		(74) 代理人	弁理士 菅岡 茂 (外1名)

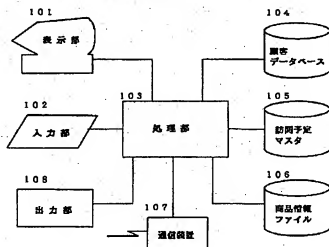
(54) 【発明の名称】 販売業務支援方法

(57) 【要約】

【課題】 新たに営業活動しようとしている者の営業商品の商品情報を特定顧客の担当者及び一般顧客の既に決まった担当者に電子メールで送付する。

【解決手段】 販売対象顧客を検索するための商品コードや業種コードなどの検索キーの入力にしがいい、該検索キーにより顧客データベース104と訪問予定マスタ105を検索して検索結果を求め、該検索結果を表示し、該検索結果中に、担当者付き特定顧客がある場合、または、既に一般顧客担当者が登録されている一般顧客があり、該顧客に対する該担当者の訪問予定日時と新たに営業活動しようとしている者の訪問予定期間とが一定期間内で重複している場合には、該特定顧客の担当者または上記の一般顧客担当者に対して、上記の新たに営業活動しようとしている者の営業商品の商品コードに対応する商品名や価格、お勧め理由等の商品情報を前記商品情報ファイル106から読み出し電子メールで送付する。

(図 1)



1

【特許請求の範囲】

【請求項1】 オンラインにより情報の送受信を行うコンピュータシステムにおいて、
 担当者の決まっている特定顧客と担当者の決まってい
 ない一般顧客を混在させて構築した顧客データベースと、
 一般顧客への訪問予定が格納されている訪問予定マスタ
 と、商品名や価格、お勧め理由等の商品情報が格納され
 ている商品情報ファイルを記憶装置に格納しておき、
 販売対象顧客を検索するための商品コードや業種コード
 などの検索キーの入力にしたがい、該検索キーにより前
 記顧客データベースと訪問予定マスタを検索して検索結
 果を求め、該検索結果を表示し、
 該検索結果中に特定顧客がある場合は、該特定顧客の担
 当者に対して、前記商品コードに対応する商品名や価
 格、お勧め理由等の商品情報を前記商品情報ファイルか
 ら読み出し電子メールで送付することを特徴とする販売
 業務支援方法。

【請求項2】 請求項1記載の販売業務支援方法におい
 て、
 前記検索結果中に一般顧客がある場合は、販売活動対象
 の選定および訪問予定期間の指定の入力にしたがい、前
 記検索結果中の販売活動対象の一般顧客に対して既に一
 般顧客担当者が登録されているかどうか判定し、
 該一般顧客担当者が登録されている一般顧客に対する該
 一般顧客担当者の訪問予定日時が前記指定された訪問予
 定期間と一定期間内で重複している場合には、該一般顧客
 担当に対して、前記商品コードに対応する商品名や価
 格、お勧め理由等の商品情報を前記商品情報ファイルか
 ら読み出し電子メールで送付することを特徴とする販売
 業務支援方法。

【請求項3】 請求項2記載の販売業務支援方法におい
 て、
 前記一般顧客担当者が登録されている一般顧客に対する
 該一般顧客担当者の訪問予定日時が前記指定された訪問
 予定期間と一定期間内で重複していない場合には、訪問
 予定日時の入力にしたがい、予め入力された所属、担当
 者名、氏名IDと該訪問予定日時と提案商品名等の訪問
 予定情報を前記検索結果に追加登録することを特徴とす
 る販売業務支援方法。

【請求項4】 請求項1記載の販売業務支援方法におい
 て、
 前記検索結果中の顧客の内、特定顧客担当者の登録がな
 く、かつ一般顧客担当者も未だ登録されていない顧客に
 対しては、訪問予定日時の入力にしたがい、予め入力さ
 れた所属、担当者名、氏名IDと該訪問予定日時と提案
 商品名等の訪問予定情報を前記検索結果に追加登録す
 ることを特徴とする販売業務支援方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、一つの企業の中

2

で、複数の営業担当者が顧客別、販売活動と商品別の販
 売活動を別々に行っている場合や、多品種の商品を複数
 の営業担当者が複数の対象（企業や人）に販売を行って
 いる場合の販売業務を支援するシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】 ある種の顧客（大口顧客や重要顧客等）
 に対しては顧客別に営業担当者を対応させ、その他の顧
 客に対しては商品別の販売活動を行うことが一般に行わ
 れている。前者の活動では、顧客から直接ニーズを聞き
 だし、そのニーズに対応する商品を販売する。後者の活
 動では、最近では顧客情報を蓄積したデータベースから
 商品特性に適合する対象を抽出し、その対象に絞った販
 売活動を展開することがよく行われている。この顧客デ
 ータベースは、担当者が決まっている特定顧客と担当者
 が決まっていらない一般顧客を混在させて作成しており、
 その結果、後者の活動において、商品別の対象を選定す
 る際に営業担当者がついていない顧客も選ばれるが、その
 顧客に対しては担当者がついていないということで販売活
 動は行わない。一方、前者の営業担当者にとってみれば、
 ある商品が自分の担当する顧客に適合するというこ
 とは重要な情報であるが、その情報は入ってこないわけ
 であり、自分で調査する必要がある。また、後者の
 活動においては、他品種の商品を別々の営業担当者が
 販売するわけであり、個々の商品の対象が重複した場
 合には、同じ対象に複数の営業担当者が別々の販売活動
 を行う事象が生じている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】 本発明の課題の一つ
 は、担当者の決まっている特定顧客と担当者の決まっ
 ていない一般顧客を混在させて作成した顧客データベ
 ースから、ある商品特性をもとに対象顧客を検出し、抽出
 された対象顧客のうち、前記の特定顧客については、その
 担当者に電子メールでその商品情報を送ることにする。
 また本発明の他の課題は、ある一定日時に、同じ顧
 客に、複数の商品について、複数の営業担当者が営業活
 動をする場合に、先に割り当てられている営業担当者に
 電子メールを送り、該営業担当者がまとめて営業活動
 をできるようにすることにある。

【0004】

【課題を解決するための手段】 本発明は、オンラインに
 より情報の送受信を行うコンピュータシステムにおい
 て、担当者の決まっている特定顧客と担当者の決まっ
 ていない一般顧客を混在させて構築した顧客データベ
 ースと、一般顧客への訪問予定が格納されている訪問予定
 マスタと、商品名や価格、お勧め理由等の商品情報が格納
 されている商品情報ファイルを記憶装置に格納してお
 き、販売対象顧客を検索するための商品コードや業種コ
 ードなどの検索キーの入力にしたがい、該検索キーによ
 り顧客データベースと訪問予定マスタを検索して検索結
 果を求め、該検索結果を表示する。そして、検索結果中

3

に特定顧客がある場合は、この特定顧客の担当者に対して、前記商品コードに対応する商品名や価格、お勧め理由等の商品情報を前記商品情報ファイルから読み出し電子メールで送付するようにしている。また、前記の検索結果中に一般顧客がある場合には、操作者による販売活動対象の選定および訪問予定期間の指定の入力にしたがい、前記検索結果中の販売活動対象の一般顧客について既に一般顧客担当者が登録されているかどうか判定し、該一般顧客担当者が登録されている一般顧客に対する該一般顧客担当者の訪問予定日時が指定入力された訪問予定期間と一定期間内で重複している場合には、該一般顧客担当者に対して、前記商品コードに対応する商品名や価格、お勧め理由等の商品情報を前記商品情報ファイルから読み出し電子メールで送付するようにしている。さらに、前記の一般顧客担当者が登録されている一般顧客に対する該一般顧客担当者の訪問予定日時が指定入力された訪問予定期間と一定期間内で重複していない場合には、操作者による訪問予定日時の入力にしたがい、予め入力された所属、担当者名、氏名IDと該訪問予定日時と提案商品名等の訪問予定情報を前記検索結果に追加登録するようにしている。また、前記の検索結果中の顧客の内、特定顧客担当者の登録がなく、かつ一般顧客担当者も未だ登録されていない顧客に対しては、操作者による訪問予定日時の入力にしたがい、予め入力された所属、担当者名、氏名IDと該訪問予定日時と提案商品名等の訪問予定情報を前記検索結果に追加登録するようにしている。

【0005】

【発明の実施の形態】図1は本発明を実現させるためのシステム構成図の一例である。101はマッチング結果等を表示するディスプレイ等の表示部、102は商品名や商品価格、お勧め理由等の商品情報や、業種コードや商品コード等の検索キーを入力するキーボードおよびマウス等の入力部、103は検索キーと顧客データベース、訪問予定マスタとのマッチング等を行う処理部であり、パソコンやワークステーション等の中央処理装置、104は担当者が決まっている特定顧客と担当者が決まっていない一般顧客が混在して構築されている顧客データベース、105は一般顧客担当者の訪問予定が格納されている訪問予定マスタ、106は商品名や商品価格、お勧め理由等の商品情報を格納する商品情報ファイル、107はネットワークに接続するための通信装置、108は処理結果等を出力するプリンター等の出力部を表す。図2は顧客データベースの一例であり、図3は訪問予定マスタの一例であり、図4は商品情報ファイルの一例である。図5Aおよび図5Bは本発明の実施例の処理の流れを示すフローチャートである。図6は検索キーと顧客データベース、訪問予定マスタとのマッチング結果の一例である。図7は最終的な出力結果の一例である。

【0006】図5Aおよび図5Bのフローチャートに沿

4

って、本発明の実施例について説明する。まず、入力部(102)よりシステムを操作する操作者である営業担当者の名前を入力する(501)。

【0007】操作者の担当する商品のうち、対象顧客を抽出したい商品の商品名や価格、お勧め理由等の商品情報を入力する(ステップ502)。入力された情報は商品情報ファイル106に格納される。

【0008】次に対象顧客を抽出するために、販売しようとしている商品の特性を考慮した商品コードや業種コード等の検索キーを入力する(ステップ503)。検索キーが入力されると、処理部(103)において検索キーと顧客データベース(104)に格納されている業種コードや商品コード等の検索コードとのマッチングを行い(ステップ504)、更に、マッチングにより検索された対象顧客の顧客コードと訪問予定マスタ(105)の顧客コードとのマッチングを行う(ステップ505)。そして、マッチング結果を表示部(101)で表示する(ステップ506)。図6はプリンターの商品コード1A1B123を検索キーとしてマッチング処理を行った結果の一例である。図6の(a)が検索キーと顧客データベースのマッチング結果の一例であり、(b)が更に訪問予定マスタをマッチングした結果の一例である。マッチング結果を見ても、A株式会社とD株式会社に特定顧客担当者がいて、E株式会社に一般顧客担当者が登録されていることが分る。

【0009】次に、マッチング結果に基づき、特定顧客担当者がいるかどうか判定する(ステップ507)。特定顧客担当者がいない場合にはステップ510へ進む。特定顧客担当者がいる場合には、商品情報ファイルに格納しておいた商品情報(図4の商品情報ファイル)を取り出し(ステップ508)、特定顧客担当者に取り出した商品情報(図4の商品情報ファイル)を電子メールを使って送付する(ステップ509)。特定顧客担当者がいなくなるまでステップ507からステップ509の処理を繰り返す。

【0010】次に、一般顧客がいるかどうか判定する(ステップ510)。一般顧客がいらない場合には、処理結果、すなわち、図6の(b)のマッチング結果に担当者名、訪問予定日時、提案商品名等追加登録した結果、を出力部(108)より出力して(ステップ523)全ての処理を終了する。一般顧客がいる場合には、その中から販売活動対象(顧客)を選定し(ステップ511)、

さらに、訪問予定期間を指定する(ステップ512)。選定する数は一つでも複数でも構わない。選定した販売活動対象に、既に一般顧客担当者が登録されているかどうか判定する(ステップ513)。一般顧客担当者が既に登録されていない場合には、ステップ519に進む。登録されている場合は、先に指定した訪問予定期間と一般顧客担当者が訪問する日時と比較して、登録してある一般顧客担当者の訪問予定日時と指定した訪問予

定期間がある一定期間内で重複しているかどうか判定する（ステップ５１４）。重複している場合には、特定顧客担当者の時と同じように、商品情報ファイルに格納されている商品情報（図４の商品情報ファイル）を取り出し（ステップ５１５）、重複している一般顧客担当者に取り出した商品情報（図４の商品情報ファイル）を電子メールで送付する（ステップ５１６）。重複していない場合には、入力部（１０２）より訪問予定日時を入力し（５１７）、これにより担当者名、訪問予定日時、提案商品名等が図６の（ｂ）のマッチング結果に追加登録される（ステップ５１８）。また、追加登録された情報は訪問予定マスタの方へも格納される。一般顧客担当者が登録されている一般顧客がいなくなるまで、ステップ５１３からステップ５１８の処理を繰り返す。ステップ５１３で一般顧客担当者がいないと判定されたときステップ５１９に進む。

【0011】ステップ519では販売活動対象がいるか、残っているか判定する。残っていないければ、処理結果、すなわち、図6の(b)のマッチング結果に担当者名、訪問予定日時、提案商品名等追加登録した結果、を出力部(108)より出力して(ステップ522)全ての処理を終了する。販売活動対象がいる場合には、入力部(102)より訪問予定日時を入力し(520)、これにより担当者名、訪問予定日時、提案商品名等が図6の(b)のマッチング結果に追加登録される(ステップ521)。また、追加登録された情報は訪問予定マスタの方へも格納される。販売活動対象がいなくなるまで、ステップ519からステップ521の処理を繰り返す。販売活動対象がいなくなったら、処理結果、すなわち、図6の(b)のマッチング結果に担当者名、訪問予定日時、提案商品名等追加登録した結果、を出力部(108)より出力して(ステップ522)全ての処理を終了する。

【0012】

【発明の効果】上述したように、本発明によれば、営業活動の行為において、顧客対応の営業担当者にその人自*

* 身の担当する顧客に適合する商品情報が自動的に提供されることになり、営業担当者の業務効率を向上するとともに、担当顧客に対して、積極的な提案活動を行うきっかけとなる。また、営業担当者間の連絡が自動的になされることとなるため、担当者間の調整をもれなく行わせることが可能となる。さらには、ある顧客に対して、何度も同じ会社の人間が売り込みに行くことは、その顧客に悪印象を与えてしまう可能性があり、それを防ぐことが可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の適用されるシステム構成の1例を示す図である。

【図2】営業担当者の決まっている特定顧客と営業担当者の決まっていない一般顧客を混在させて構築した顧客データベースの一例を示す図である。

【図3】一般顧客担当者の訪問予定が格納されている訪問予定マスタの一例を示す図である。

【図4】依頼先の販売担当者に送付する商品情報ファイルの一例を示す図である。

【図 5 A】本発明の実施例の処理の流れの一部を示すフローチャートである。

【図5B】図5Aに続く処理の流れを示すフローチャートである。

【図6】検索キーと顧客データベース、訪問予定マスタとのマッチング結果の一例を示す図である。

【図7】最終的な出力結果の一例を示す図である。

【符号の説明】

101 表示部

102 入力部

103 飢理部

104 顧客データベース

1.0.5 訪問予定マスタ

106 商品情報ファイル

107 通信装置

108 出力部

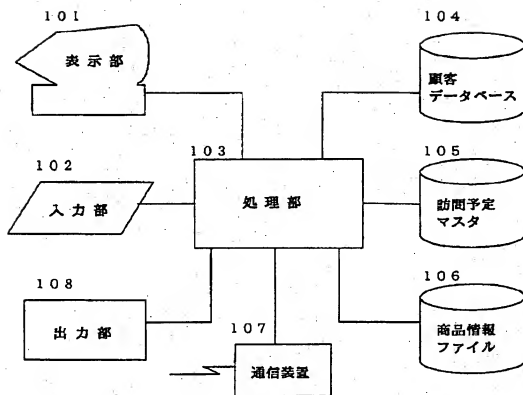
100 四/五册

【图4】

【图 4】

提案商品			担当者			備考	
商品名	コード	価格	所属	氏名	ID	内線	お勤め理由等
H-プリンタ	1AB124	¥98,000	営業5G	渡辺 智	5E3333	1234	新商品。 従来のプリンタに性能面が追加された。 印刷速度は従来の2倍。 詳細は製品カタログ参照。

[2 1]

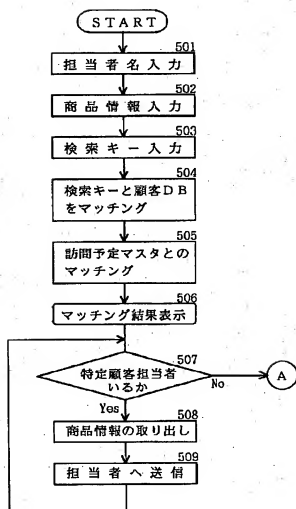


【图 3】

[illegible]

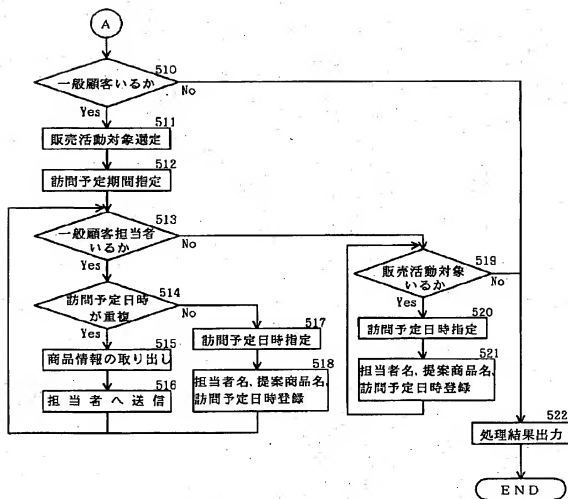
【図5A】

【図 5 A】



【図5B】

【図 5 B】



【图 6】

【图 6】

[illegible]

(b)

[illegible]

【図 7】

処理日: 07.12.01
 担当者: 営業 5G 渡辺 新
 内 線: 1234

顧客			担当者			訪問日時		提案商品			
顧客名	コード	住所	TEL	所属	氏名	ID	特定	日付	時間	商品名	送着
A株式会社	A12B34	埼玉県越谷市...	045-972-	営業1G	鈴木 一郎	1A4453	○				○
C株式会社	E10F22	埼玉県越谷市...	044-972-	営業5G	渡辺 新	5E3333		07.12.20	10:00	H-プリンタ	
D株式会社	G54H68	埼玉県越谷市...	0467-	営業2G	田中 健	2B8891	○				○
E株式会社	I89J34	埼玉県越谷市...	03-2554-	営業4G	林 一夫	4D2222		07.12.25	15:00	FAX	○
G株式会社	M64O70	埼玉県越谷市...	0474-65-	営業5G	渡辺 新	5E3333		07.12.21	10:00	H-プリンタ	

【図 7】